

Vele kleine mankementjes leiden tot schadevergoeding ter compensatie

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 15 december 2023.

Inhoud overeenkomst: Levering en plaatsing badkamer, totaalprijs € 18.885,--

De klacht is op 23 april 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 2.885,-- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals (door de gemachtigde van de consument) weergegeven op het vragenformulier luidt als volgt:

'De werkzaamheden zijn niet naar tevredenheid uitgevoerd; cliënten hebben meerdere malen moeten reclameren over het (tussentijdse) resultaat. Voor een overzicht van de gebreken die cliënten in de badkamer hebben geconstateerd, verwijs ik graag naar het document dat als bijlage 1.'

De consument eist:

'Cliënten wensen een onafhankelijk expert, die naar de door cliënt geconstateerde gebreken kijkt en vervolgens een oordeelt velt over in wiens verantwoordelijkheidssfeer deze vallen. Dat geldt voor zowel de onvolkomenheden in de afwerking, evenals de aangericht schade aan het tegelwerk.'

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer, zoals weergegeven op het reactieformulier, als volgt:

'Zoals in de correspondentie terug te vinden is, hebben wij de punten van een eerdere reclamatie naar wens proberen op te lossen, ook punten waarbij onzes inziens al aan de norm werd voldaan maar welke wij uit coulance hebben opgepakt. Nu de klant voor een tweede keer reclameert op diverse punten, waarbij onzes inziens ook meerdere punten binnen de norm vallen, zien wij de noodzaak een externe expert de situatie te laten beoordelen. Diens beoordeling zal dan bindend zijn. Wij zijn graag aanwezig bij het bezoek van de expert.'

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft uitvoerig gerapporteerd, waarbij aandacht besteed is aan verschillende onderdelen van de klacht. De deskundige heeft daarbij onder meer het volgende gerapporteerd:

3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

De vloer:

☐ *tegel gebroken naast de wc ombouw*

Er blijkt inderdaad een scheur in de betreffende tegel aanwezig te zijn. Mogelijk veroorzaakt omdat de toiletombouw indertijd gedemonteerd is geweest en opnieuw opgebouwd is. Gezien de locatie van de scheur is het niet aannemelijk dat de consument debet is aan de scheur wat ook wordt onderkend door de ondernemer.

Navraag heeft geleerd dat de consument geen vloertegels meer op voorraad heeft. Dit zou betekenen dat bij herstel door vervanging en mogelijk kleurverschil in de tegels ontstaat en om een domino-effect van herstelwerkzaamheden te voorkomen is het in deze situatie beter om de tegel partieel te herstellen door een schadeherstelspecialist.

☐ *kapotte tegel in de doucheruimte*

Ook in de natte cel tref ik een tegel aan met een impactschade van circa 15mm. Ook hiervoor geldt dat deze beter partieel hersteld kan worden dan om de gehele vloer te voorzien van vervangende tegels met mogelijke gevolgschade tot gevolg.

☐ *voeg nabij de deur niet volledig gevuld*

Over het algemeen is deze badkamer keurig netjes en strak betegeld. Wanneer met een zeer kritisch oog minutieus wordt gekeken zijn er altijd wel enkele onregelmatigheden te vinden. Dit is

daar een voorbeeld van. Ook de voeg kan partieel hersteld worden.

- voeg bij het toilet niet volledig gevuld

Over het algemeen is deze badkamer keurig netjes en strak betegeld. Wanneer met een zeer kritisch oog minutieus wordt gekeken zijn er altijd wel enkele onregelmatigheden te vinden. Dit is daar een voorbeeld van. Ook de voeg kan partieel hersteld worden.

Kastjes:

(...)

- aan de onderzijde zijn zowel het wastafelkastje als het ander kastje bekrast

Ik tref inderdaad lichte krasjes aan op de onderzijde van de kast. Deze krasjes zijn alleen zichtbaar vanuit een liggende houding op de badkamervloer en met gebruikmaking van kunstlicht. Wanneer de onderzijde eenmaal wordt ingewreven met een olie zullen de krassen al grotendeels worden gemaskeerd omdat de eigenlijke kleur van de melamine dan weer naar voren komt.

- zijkanten van de lades zijn bekrast

Het gaat hier niet om lades maar om de onderste lade van het wastafelmeubel. Op de rechter kopse zijde zitten twee parallel lopende krasjes. Onduidelijk is hoe en wanneer deze krasjes in het front zijn ontstaan.

- binnenkant van de deur bekrast

Tegenover het wastafelmeubel is een halfhoge kast geplaatst met twee push-to-open fronten. Op de binnenzijde van het rechterfront heb ik een 'pitje' gevonden en een vijftal lichte krassen die alleen eenzelfde lengte en richting hebben. Het betreft hier de binnenzijde van een front van een kast die nog niet in gebruik is genomen door de consument. Onduidelijk is hoe en wanneer deze krasjes en het pitje in het front zijn ontstaan.

plank beschadigd

- Na enig zoekwerk is de schade aan de plank niet waargenomen.

Wanden:

- punt 9 van de eerdere lijst betreft een voeg, deze is nu zo vol gevoegd dat hij niet gelijk is met de rest (bult).

Wanneer met een zeer kritisch oog minutieus wordt gekeken zijn er altijd wel enkele onregelmatigheden te vinden. Dit is daar een voorbeeld van. Ook de voeg kan partieel hersteld worden.

- diverse voegen met gaatjes

Wanneer met een zeer kritisch oog minutieus wordt gekeken zijn er altijd wel enkele onregelmatigheden te vinden. Dit is daar een voorbeeld van. Ook de voeg kan partieel hersteld worden.

- op het inbouwreservoir zit een tegel met allemaal spikkels uitstekend op de tegel

Het gaat hier niet om 'allemaal spikkels' op één tegel maar om één zeer kleine uitstulping in de keramiek tegel. Het betreft hier een plekje in de tegel zelf van circa 1 à 2 mm groot. Hoewel de plek zichtbaar is staat het herstel hiervan niet in verhouding met de herstellkosten. Ook in dit geval gaat het om een zuiver esthetische klacht.

Bad:

- de beschadiging is niet verholpen

Ook het bad is nog niet in gebruik wat blijkt uit het feit dat de beschermfolie nog aanwezig is.

Ondanks deze folie blijkt in de bodem van dit acryl bad een kleine kras te zitten die ook met de nagel voelbaar is. Het gaat om een schade van 6 à 7 mm welke partieel goed herstelbaar is door bijvoorbeeld de Badendokter of een andere schadeherstelspecialist.

Hoe en wanneer de schade is ontstaan is niet met zekerheid te stellen.

- de wandjes zijn nog steeds scheef ten opzichte van het bad. (...)

De wijze waarop dit bad is ingebouwd is de gebruikelijke wijze. Indien en aan de kopse einden van een bad ruimte over is wordt dit 'plateau' onder afschot betegeld wat betekend dat spatwater kan teruglopen in het bad. Zo is het ook in deze situatie uitgevoerd. Uit het gesprek bleek dat de consument feitelijk wilde dat de gehele dikte van de rand van het bad als het ware op de tegels kwam te liggen. Dit is niet gebruikelijk, niet praktisch.

Douche:

- de inzetrand en deksel van de drain is gedurende de gehele verbouwing door de badkamer op en neer verplaatst waardoor deze inmiddels flinke schade heeft opgelopen met krassen volledig door de lak heen en zelfs in het metaal.

Het betreft hier een zwarte rvs-drain van Easy Drain. De behuizing is inderdaad beschadigd geraakt wat feitelijk ook niet anders kan bij het inbouwen van een drain. De hier aangetroffen

schade zit echter aan de buitenzijde van het inbouwdeel en is bij een geplaatste drain niet zichtbaar. Omdat de consument in de veronderstelling was dat de drain niet paste stond deze los in de badkamer en was de schade zichtbaar. Tijdens het deskundigenbezoek heb ik de drain geplaatst en bleek de schade niet meer zichtbaar te zijn.

(...)

De consument heeft liever geen medewerkers van de ondernemer meer over de vloer heeft en deze medewerkers willen ook zelf niet meer willen komen, daarom is er getracht een out of de box oplossing te bereiken. Alle genoemde klachten zijn zuiver esthetisch van aard en staan de functionaliteit van de badkamer niet in de weg. Juist daarom is er vanuit de ondernemer een voorstel gedaan om de bedieningsknop van de douchekraan (zie hieronder) te herstellen en vier nieuwe fronten te leveren voor de beide meubelen. Daarnaast wil de ondernemer de klachten compenseren met een bedrag van € 2.000, -.

De consument is niet akkoord gegaan met dit voorstel, heeft geen tegenvoorstel gedaan en wil het geschil doorzetten naar de volgende fase.

Andere tijdens het deskundigenbezoek besproken klachten zijn:

- Er zou sprake zijn van lekkage van de bekiersifon in het wastafelmeubel. Er is echter geen lekkage aangetroffen en ook zijn er geen vochtsporen in de kast aangetroffen.*
- In de bodemplaat van de korpus zit een kleine impactschade van 3 à 4 mm groot. Deze schade is alleen zichtbaar bij twee geopende lades en het naar binnen schijnen van kunstlicht. Ook is onduidelijk hoe en wanneer deze schade is ontstaan.*
- De wand die voor het bad zit, zit los en de badrand steekt verschillend over de wand heen. Het gaat hier echter om een acryl bad die niet vormvast is en waarin altijd kleine verschillen kunnen zitten. Ook de betegelde wand aan de voorzijde is vaak van Wedi board of Gyproc gipsplaat. Dergelijke wanden zijn met handkracht te bewegen maar hier is geen sprake van een gebrek.*
- Het bad zou volgens de consument onvoldoende worden ondersteund aan de kopse zijde. Het gewicht van het bad en van het water wordt echter gedragen door de poten onder het bad en het bad wordt niet op zijwanden gedragen. Dit zou overigens kunnen leiden tot scheuren. Een positiefixatie van het bad is voldoende. Ondanks hard en veel kloppen op de badrand is gebleken dat hier geen enkele beweging in zit.*
- Het bad is niet 100% waterpas geplaatst. Ook hiervoor geldt dat het bad niet vormvast is en dat lichte afwijkingen mogelijk zijn.*
- Op de badrand zit nog een klodder tegellijm of voegsel. Het betreft hier een klodder van circa 1 x 2 cm die door de consument nog niet is verwijderd om aan de deskundige te kunnen tonen.*
- De badmengkraan boven het bad en gemonteerd op de muur zit scheef. Deze scheefstand is marginaal en nauwelijks zichtbaar. Door de toepassing van S-koppelingen kan het echter wel worden hersteld.*
- In het plafond zijn zes spots aangebracht en één van de zes spots heeft een ander kleur witlicht. Dit is eenvoudig te herstellen door één of alle spots te wisselen.*
- De meest rechter horizontale tegel op het plateau van het inbouwreservoir staat iets achterover. Hoewel dit met het blote oog gezien kan worden vanaf de zijkant rechtvaardigt deze onvolkomenheid in mijn optiek niet het totaal van de herstelkosten wanneer dit hersteld zou moeten worden. Deze stand zegt immers ook iets over de snijranden van de aansluitende tegels. Een optisch herstel zou kunnen bestaan aan het afdekken van dit plateau met bijvoorbeeld een houten paneel in dezelfde kleur als de badmeubelen.*
- De consument wijst links en rechts in de badkamer naar tegels waarbij uit de randen kleine blisters zijn gesprongen. Het gaat daarbij om schadeplekken die kleiner zijn dan 1 mm en pas vanaf zeer dichtbij goed zichtbaar zijn.*
- In de Uitvoeringsrichtlijn 35-101 van het SKG-IKOB welke toeziet op tegelwerk in binnen toepassingen staan in hoofdstuk 7 de te stellen eisen aan gereed tegelwerk. In paragraaf 7.1 staat: Visuele controle van tegelwerk dient gedaan te worden van een afstand van minimaal 1,5 m. Voor de visuele controle is het toepassen van strijklicht niet toegestaan.*
- Vanaf een afstand van 1,5 meter zijn de schades niet zichtbaar. Dat geldt overigens ook voor de eerdergenoemde onvolkomenheden met betrekking tot de voegen.*
- De consument wijst ook op enkele tegels die niet vlak ten opzichte van elkaar zitten. De bij langwerpige houtlook wandtegels wordt dit veroorzaakt door het feit dat deze in wildverband zijn geplaatst waardoor een kleine kromming kan zorgen voor een schaduwrand op de onderliggende tegel.*
- Bij de tegels in kruisverband is de afwijking kleiner dan 2mm wat de norm is in de eerdergenoemde URL als het gaat om zogenaamde lip-aansluiting.*

- Ter hoogte van de scharnieren van het openslaande kozijn is er niet gekit. Dit is ook logisch omdat op deze positie geen kitspuit kan komen. Het kan derhalve wel een klacht zijn maar geen gebrek.
- Ook reclameert de consument over het feit dat de tegelprofielen uitsteken ten opzichte van de tegels. Ook hier is sprake van verschillende materialen en zijn de strip redelijk tot netjes geplaatst. Bij de buitenhoek bij het inbouwreservoir is de betreffende strip zelfs in verstek gezaagd wat je nauwelijks tegenkomt in de praktijk.
- De bedieningsknop van de douche zit los. Hier is sprake van een terechte garantieaanvraag die de ondernemer ook wil oplossen.'

Bij de vraag of herstel of vervanging technisch mogelijk is heeft de deskundige zowel 'ja' als 'nee' aangevinkt en daarbij het volgende geschreven:

'Herstel van de hierboven beschreven zaken is gedeeltelijk mogelijk, zoals bijvoorbeeld beschreven in de oplossing van de ondernemer. De beschadigde fronten kunnen worden hersteld door hiervoor vervangende exemplaren te leveren. De reclamatie met betrekking tot de doucheknop dient onder garantie afgehandeld te worden.

Alle overige zaken zijn dermate minimaal of binnen de norm dat deze geen herstel behoeven. Op detailniveau zijn er enkele onregelmatigheden die de totale kosten van technisch herstel nog niet rechtvaardigen in mijn optiek. Het zou derhalve beter zijn om een waardevermindering toe te kennen aan deze badkamer, omdat er geen sprake is van verlies van functionaliteit.'

In reactie op een vraag van de bindend adviseur heeft de deskundige nog het volgende geschreven:

'Tijdens het deskundigenbezoek is de badkamer van geheel links naar geheel rechts doorlopen om zodoende niets over het hoofd te zien. Vaak zien wij als deskundigen ook nog meer zaken dan die door de consument zijn gezien. Later aan de keukentafel wordt dan gecontroleerd of alle ingebrachte klachten zijn gezien en besproken, vandaar de werkvolgorde.

Voor wat betreft de radiator kan ik ophelderden dat dit ik het ben geweest die een opmerking heeft gemaakt over het samenbinden van het snoer. Dit vanuit oogpunt van veiligheid. Dat een WCD in de nabijheid van een radiator wordt geplaatst is vanuit esthetisch oogpunt alleen maar toe te juichen. Dat het standaard snoer dan 'te lang' is, is niets aan te doen. Minder fraai zou het zijn wanneer de WCD verderop zou zitten en er een wit snoer over de tegels zou lopen. In mijn optiek is hier dan ook in het geheel geen sprake van een gebrek en omdat alleen de 'wikkeling' is besproken tijdens het bezoek is hier in het rapport ook geen aandacht aan gegeven.'

Reactie consument op deskundigenrapportage

De consument heeft in reactie op het oordeel van de deskundige te kennen gegeven het op verschillende onderdelen niet eens te zijn met de deskundige en daarbij met het volgende afgesloten:

'In zijn algemeenheid

Het klopt dat de meeste klachten van esthetische aard zijn. Echter zijn het zoveel punten bij elkaar, dat het een flinke lijst is. Maar als je puntje na puntje na puntje tegenkomt zijn uiteindelijk de tientallen puntjes bij elkaar wel een hele grote domper. Ook gezien het feit dat alles bij elkaar nogal wat kosten met zich meebrengt en dat wij door dit alles zo lang al in deze situatie zitten. Terwijl wij ook liever gewoon een nette badkamer zonder gebreken hebben waar we met plezier gebruik van kunnen maken. Wij zijn dan ook niet tevreden met het gedane voorstel van [de ondernemer]. Als je een splinternieuwe auto koopt en die zit vol met putjes en krassen, dan kan dat toch ook niet weggewuifd worden met 'het is maar esthetisch'?

Na alles te hebben laten bezinken hebben we dan ook voor onszelf de

De volgende gebreken vinden wij dat opgelost moeten worden op kosten van [de ondernemer]:

- Beschadigde vloertegels vervangen i.p.v. repareren
- Vervangen van de inzet en deksel van de douchedrain
- Bad repareren
- Meubels vervangen voor gave exemplaren zonder krassen en beschadigingen
- Repareren van de bediening van de douchekraan
- Badkraan recht hangen
- Radiator en kabel veilig maken

Daarnaast zien wij graag een financiële compensatie voor:

- De beschadigde wandtegels en voegen
- De wijze van plaatsing van het bad

- *Schuine ombouw toilet'*

Reactie ondernemer op deskundigenrapportage

De ondernemer heeft in reactie op de deskundigenrapportage het volgende geschreven:

'Na het zorgvuldig doornemen van het deskundigenrapport en de reactie van de klant, blijven wij bij ons eerdere voorstel.

Wij zijn bereid de 4 fronten opnieuw te leveren, de doucheknop vast te zetten en een creditbedrag van € 2.000,- ter compensatie te verrekenen met het openstaand bedrag.'

Overwegingen en beoordeling

1. Bij de beoordeling van deze zaak wordt vooropgesteld dat beide partijen verzocht hebben om een beoordeling door een deskundige. Nadat de ondernemer op de klacht heeft gereageerd, heeft de consument niet meer op deze reactie geantwoord, maar meteen verzocht de procedure te vervolgen met het benoemen van een deskundige. Nadat de deskundige zijn rapport heeft uitgebracht heeft de ondernemer feitelijk gerefereerd aan de deskundigenrapportage. De consument heeft echter nog uitvoerig gereageerd op de deskundigenrapportage en te kennen gegeven het met de deskundige op verschillende onderdelen niet eens te zijn. Dit staat haaks op het feit dat (ook) de consument de procedure ingestoken heeft met de vraag naar het oordeel van een deskundige, maar ook op het (algemene) oordeel van de deskundige dat het beter is om – naast het herstel van de desbetreffende fronten en de doucheknop – een waardevermindering toe te kennen. Daar past niet bij om toch weer op specifieke onderdelen het debat aan te gaan of er sprake is van een gebrek (al of niet zuiver esthetisch). De vergelijking die door de consument gemaakt wordt met de aanschaf van een nieuwe auto gaat in dit verband niet op. Er is geen sprake van dat hier een en ander 'weggewuifd' wordt. Er wordt immers wel degelijk door de deskundige uitgesproken dat een waardevermindering op zijn plaats is. Wat er verder van die vergelijking nog zij; uit het oordeel van de deskundige volgt eveneens dat in dit geval de gebreken niet zodanig ernstig zijn dat de consument de badkamer (in zijn geheel) niet zou behoeven te aanvaarden. Daarvoor is de ernst van de verschillende gebreken te gering of is de klacht van de consument ten aanzien van een specifiek onderdeel feitelijk ongegrond. Voorts wordt overwogen dat de bindend adviseur in beginsel uit heeft te gaan van het (technisch) oordeel van de deskundige op zichzelf, gezien het feit dat de consument geen eigen deskundige benoemd heeft overeenkomstig artikel 12 van het reglement. Daar komt bij dat de rapportage van de deskundige de bindend adviseur goed gemotiveerd en onderbouwd voorkomt, zodat hij ook om die reden verder geen aanleiding ziet om van het oordeel van de deskundige af te wijken. In het bijzonder is daarbij relevant dat de deskundige (door de consument niet weersproken) gerapporteerd heeft dat de consument liever geen medewerkers van de ondernemer meer over de vloer heeft en dat mede daarom getracht is een *out of the box*-oplossing te bereiken.

2. De bindend adviseur gaat daarin mee en is van oordeel dat de belangrijkste vraag die nog beantwoord dient te worden is die naar de hoogte van de toe te kennen waardevermindering. De consument heeft zich daar niet meer over uitgelaten in reactie op het deskundigenrapport en de deskundige heeft niet te kennen gegeven het voorstel van de ondernemer in deze onredelijk te achten. De bindend adviseur ziet verder ook geen aanleiding om af te wijken van het voorstel van de ondernemer. Daarom zal het bedrag aan waardevermindering vastgesteld worden op € 2.000,--. Daarnaast zal de ondernemer (in ieder geval) conform zijn voorstel vier nieuwe fronten moeten leveren en de doucheknop moeten vastzetten. Voor de goede orde wordt benadrukt dat de overige door de consument genoemde gebreken in zijn reactie op de deskundigenrapportage (en waarvan hij meent dat deze door de ondernemer opgelost moeten worden), over het algemeen geacht worden (eveneens) verdisconteerd te zijn in de waardevermindering. Daarbij wordt nog overwogen dat de consument voorbij lijkt te gaan aan het argument van de deskundige dat vervanging van de tegels zo mogelijk nog een domino-effect van herstelwerkzaamheden met zich kan brengen, hetgeen beter voorkomen kan worden. Wat betreft de douchedrain geldt dat de deskundige gerapporteerd heeft dat na plaatsing van de drain de beschadigingen niet meer zichtbaar zijn zodat ook daarvoor naar oordeel van de bindend adviseur geldt dat het beter is om de drain te laten zoals deze is. De beschadigingen aan het bad en de meubels zijn te gering om daar verder nog iets aan te laten doen door de ondernemer (anders dan het vervangen van de fronten en het betalen van waardevermindering). Wat betreft de radiator heeft de deskundige op navraag van de bindend adviseur verklaard dat er in het geheel geen sprake is van een gebrek en de bindend adviseur ziet verder geen aanleiding om aan dat juistheid van dat oordeel te twijfelen. Enige dat dan nog rest is de badkraan. De deskundige heeft daarvan gerapporteerd dat de scheefstand daarvan marginaal en nauwelijks zichtbaar is, maar dat dit

wel kan worden hersteld. De bindend adviseur acht het logisch dat als de ondernemer de doucheknop komt vastzetten hij dit ook meteen meeneemt, dus dat zal dan ook door de ondernemer nog gedaan moeten worden.

3. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing. Bepaald zal worden dat de ondernemer gehouden is aan zijn voorstel. Dat wil zeggen het leveren (en monteren) van de 4 desbetreffende fronten en het vastzetten van de doucheknop. Daarnaast zal er een bedrag aan waardevermindering toegekend worden ter grootte van € 2.000,--. Bovendien zal de ondernemer ook de badkraan recht moeten zetten. De ondernemer dient ten slotte het door de consument betaalde klachtengeld te vergoeden en is daarnaast de eigen behandelingskosten verschuldigd. Een en ander zal voor zover van toepassing verrekend dienen te worden met het in depot staande bedrag van € 2.885,--.

Beslissing

De klacht is gegrond;

- Aan de consument komt een vergoeding toe wegens waardevermindering. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 2000,--, te verrekenen met het depotbedrag;
- de ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: het leveren en monteren van de vier fronten, het vastzetten van de doucheknop en het rechtzetten van de badkraan. Partijen treden binnen twee weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk;
- de ondernemer dient het door de consument betaalde klachtengeld van € 250,-- te vergoeden, te verrekenen met het depotbedrag;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- het depotbedrag ad € 2.885,-- wordt als volgt verrekend. Aan de consument wordt € 2.250,-- terugbetaald. Het restant wordt met de ondernemer verrekend met het door hem verschuldigde bedrag aan behandelingskosten;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 24 april 2025,